

Foire aux questions : La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

1. Qu'est-ce que la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est un règlement pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Elle décrit ce que les organismes publics et privés doivent faire, et dans quels délais, pour offrir des biens et services d'une manière juste et respectueuse à tous les clients, y compris aux personnes victimes de barrières.

2. Quelles sont les barrières les plus courantes à l'accessibilité pour le service à la clientèle?

Il y a une variété de barrières à l'accessibilité pour le service à la clientèle; les plus courantes sont les barrières comportementales.

- **Les barrières comportementales** découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Par exemple, une réceptionniste qui s'adresse à l'accompagnateur de la personne handicapée parce qu'elle présume que la personne handicapée ne la comprendra pas.
- **Les barrières à l'information et à la communication** découlent du fait que l'information est offerte dans un format qui convient à une partie seulement de la population. Par exemple, des caractères qui sont trop petits pour être lus par certaines personnes et des systèmes de diffusion publique qui avertissent seulement les personnes qui peuvent entendre le message.
- **Les barrières technologiques** découlent du fait que des technologies ou la façon dont on les utilise ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, les sites Web qui ne sont pas accessibles aux personnes qui sont non voyantes et qui utilisent un logiciel de lecture d'écran.
- **Les barrières systémiques** sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues. Par exemple, un formulaire d'inscription imprimé qui n'est pas accessible aux personnes qui ont une déficience visuelle.
- **Les barrières physiques et architecturales** sont des obstacles physiques qui rendent l'accès à un lieu difficile pour certaines personnes. Par exemple, une poignée de porte qui ne peut être tournée par une personne qui a une mobilité ou une force limitée ou un couloir ou un cadre de porte trop étroit pour permettre à une personne en fauteuil roulant de passer en toute sécurité.

3. Qui doit respecter la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et dans quel délai?

Tous les organismes (gouvernementaux, publics et privés) qui ont un employé ou plus et qui offrent des biens ou des services au Manitoba devront se conformer à la norme

d'accessibilité pour le service à la clientèle. Certains secteurs ont plus de temps que d'autres pour le faire.

- Le gouvernement du Manitoba doit s'y conformer d'ici à 2016.
- Les organismes du secteur public d'envergure, notamment les écoles, les collèges, les hôpitaux, les grandes municipalités et les divisions scolaires, ont jusqu'au mois de novembre 2017 pour s'y conformer.
- Tous les autres organismes, notamment les entreprises et les organismes sans but lucratif, ont jusqu'au mois de novembre 2018 pour s'y conformer, soit trois ans après l'entrée en vigueur de la norme.

4. Qu'entend-on par secteur public?

Le secteur public comprend les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités, les collèges, les sociétés d'État et les organismes, commissions et conseils publics.

5. Qu'entend-on par secteurs privé et sans but lucratif?

Le secteur privé comprend les entreprises telles que magasins et commerces, restaurants, hôtels, bars et centres de congrès. Le secteur sans but lucratif comprend les organismes de bienfaisance, les lieux de culte et les organismes communautaires.

6. Qu'est-ce que mon organisme ou entreprise doit faire pour se conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

Cette norme comprend un certain nombre d'exigences prévues par la loi. Les organismes et les entreprises ayant au moins un employé doivent mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui respectent les directives ci-dessous.

- Veillez à ce que la communication avec une personne victime d'une barrière se fasse de manière à éliminer la barrière. Par exemple, utilisez des polices faciles à lire et un langage simple.
- Favorisez l'utilisation de dispositifs d'assistance afin d'éliminer les barrières ou de les réduire. N'imposez pas de frais pour l'utilisation sur place de ces dispositifs, comme la technologie d'aide à l'audition, la vidéo descriptive ou les fauteuils roulants.
- Encouragez la personne de confiance à entrer sur les lieux et à demeurer avec votre client. Dans la mesure du possible, évitez d'imposer des frais à la personne de confiance. Si la personne de confiance doit payer des droits d'entrée, prévenez-en le client à l'avance.
- Établissez un accès sans obstacle aux biens et services, pour que tout le monde en profite de la façon prévue. Par exemple, enlevez les boîtes ou les autres objets qui pourraient obstruer les couloirs.

- Informez le public des barrières temporaires empêchant l'accès à des bâtiments, à des espaces ou à des services, par exemple, un ascenseur en panne.
- Prévoyez un mécanisme permettant de recevoir les commentaires et d'y répondre, et comprenant les mesures qui seront prises pour répondre aux plaintes. Fournissez au public les renseignements concernant ce mécanisme sur les lieux que vous occupez et sur votre page Web et offrez-les en médias substituts.
- Veillez à ce que vos employés reçoivent une formation axée sur le service aux personnes victimes de barrières. Toutes les personnes qui participent à la mise en œuvre des politiques et pratiques, ou qui en sont responsables, devraient participer.

Comprenez l'obligation de prendre les « mesures d'adaptation raisonnable » que le **Code des droits de la personne (Manitoba)** impose à votre organisme pour éliminer les barrières. Il suffit souvent d'un simple petit changement à la façon habituelle de faire les choses, qui ne coûte rien ou presque. Par exemple, veillez à ce que les allées soient dégagées pour que les personnes qui ont une mobilité réduite ou une déficience visuelle puissent y circuler facilement.

Voir aussi le Guide de l'employeur concernant la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle (http://accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.fr.pdf) et les conseils aux employés (https://www.accessibilitymb.ca/pdf/tips_for_employees.fr.pdf).

7. Qu'arrive-t-il aux obligations de mon organisme en matière d'accessibilité quand une autre compagnie ou un entrepreneur fournit des services en notre nom?

Vos politiques et pratiques s'appliquent aux tiers que vous employez, tels que consultants et entrepreneurs. Si vous retenez les services d'un organisme qui a au moins un employé, cet organisme a sa propre échéance de 2018 pour se conformer à la norme.

8. Quels organismes (publics et privés) doivent mettre leurs politiques et pratiques d'accessibilité pour le service à la clientèle par écrit?

Les organismes et entreprises qui ont plus de 20 employés doivent documenter les mesures qu'ils prennent pour se conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. S'ils ont moins de 20 employés, les organismes ou entreprises n'ont pas à écrire leurs politiques et pratiques, mais doivent quand même se conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

La documentation doit comprendre :

- les politiques, pratiques et procédures adoptées pour offrir des biens ou services accessibles;
- la description du processus établi pour recevoir les commentaires et y répondre;
- la politique de formation des employés, un résumé du contenu de la formation et le calendrier des activités de formation.

9. Qui peut avoir accès à ces documents?

La loi permet aux clients de demander à voir ces documents. Ils devraient pouvoir être consultés sur place, sur votre site Web et en médias substituts sur demande.

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains déclare que la non-conformité peut entraîner des sanctions.

10. Quelles sont les exigences additionnelles pour rendre les événements publics accessibles?

Les organismes du secteur public d'envergure doivent rendre leurs événements publics accessibles en prenant les mesures suivantes :

- donner avis des événements de manière accessible;
- organiser les événements dans un lieu qui est accessible;
- inviter les personnes victimes de barrières à demander l'aide dont elles ont besoin.

Les organismes du secteur privé et sans but lucratif sont invités à faire de même.

11. Quels sont les organismes du secteur public d'envergure?

Les organismes du secteur public d'envergure comprennent le gouvernement, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les collèges et les universités des dix villes suivantes : Winnipeg, Brandon, Flin Flon, Selkirk, Steinbach, Winkler, Morden, Dauphin, Portage-la-Prairie et Morden.

12. Que doit comporter la formation sur l'accessibilité pour le service à la clientèle?

La formation sur l'accessibilité pour le service à la clientèle porte sur la manière de traiter avec respect les personnes touchées par une grande variété de barrières. Plusieurs organismes communautaires offrent une formation de sensibilisation à l'accessibilité. La formation devrait comprendre :

- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières;
- la façon d'interagir avec ces personnes lorsqu'elles utilisent des dispositifs d'assistance ou ont besoin de l'aide d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance;
- la façon d'utiliser le matériel ou les dispositifs qui peuvent être offerts pour aider ces personnes;
- la façon d'agir si une personne victime d'une barrière particulière a de la difficulté à accéder à un bien ou service;
- de l'information sur le Code des droits de la personne (Manitoba), particulièrement l'obligation pour tous les Manitobains de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux des clients handicapés, ainsi qu'un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Voir aussi le guide de l'employeur et les conseils aux employés.

13. Quelle aide est offerte pour la formation sur l'accessibilité s'appliquant au service à la clientèle?

La meilleure formation comprend des contacts personnels avec des personnes handicapées. Mais ce n'est pas nécessairement la solution la plus pratique pour certains organismes d'envergure ou organismes en région éloignée. Au Manitoba, certains organismes sans but lucratif œuvrant pour les personnes handicapées et services de formation en ligne proposent une formation. Le Bureau des personnes handicapées du Manitoba travaille constamment à l'élaboration d'outils d'aide à la formation. Veuillez consulter le site www.AccessibilityMB.ca pour avoir de plus amples renseignements.

14. Quelles formes de soutien ou de financement sont offertes aux organismes pour les aider à se conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

Tous les organismes et entreprises doivent être prêts à utiliser leurs ressources existantes. Le mieux est de prévoir un budget à long terme pour l'élimination des barrières coûteuses et de faire les changements qui ne coûtent rien ou presque immédiatement. Par exemple, offrir un service à la clientèle respectueux et accessible pourrait ne rien coûter du tout.

Consultez aussi le site www.AccessibilityMB.ca qui comprend des outils, guides et ressources utiles à cet égard.

15. Quels sont quelques exemples de service à la clientèle accessible?

Exemple 1 : Concentrez-vous sur le client handicapé, pas sur la personne qui l'accompagne. Quand un client est accompagné par une personne de confiance qui l'aide pour les activités de la vie quotidienne, adressez-vous à la personne handicapée.

Exemple 2 : Veillez à l'égalité d'accès à l'information et à la communication. Toutes les publications devraient comprendre une offre active : Offert en d'autres formats, sur demande. Ainsi, si les caractères sur un formulaire d'inscription sont trop petits pour que certaines personnes puissent les lire, elles sauront qu'elles peuvent le demander en gros caractères ou en version électronique.

Exemple 3 : Pensez à créer des documents et des contenus Web qui répondent aux besoins de tous les clients. Quand vous utilisez une photo, une icône ou un graphique, fournissez-en une description en texte optionnel pour les personnes malvoyantes qui utilisent un logiciel de lecture d'écran.

Exemple 4 : Enlevez les obstacles physiques qui rendent l'accès physique difficile pour certaines personnes. Cela peut être aussi simple que veiller à ce que les entrées et couloirs de votre organisme soient dégagés et sans obstacle pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou qui ont une déficience visuelle.

Exemple 5 : Dans les magasins et restaurants, veillez à ce qu'au moins un appareil de paiement par carte de crédit ou débit soit accessible aux personnes en fauteuil roulant et non fixé solidement au comptoir.

Exemple 6 : Si votre immeuble ou bureau est actuellement inaccessible, réfléchissez à une manière d'offrir le service à votre client.

16. Comment puis-je offrir un service à la clientèle accessible si mon immeuble n'est pas accessible?

Si un immeuble n'est pas accessible, le service à la clientèle peut quand même l'être. Par exemple, si une bibliothèque est dans un immeuble inaccessible, les clients peuvent consulter le catalogue de la bibliothèque ou appeler la bibliothèque directement pour voir si un article particulier est disponible. Des arrangements peuvent être pris pour aller le chercher à un endroit accessible : une autre succursale, un autre endroit dans la collectivité ou juste à l'extérieur de l'entrée principale de la bibliothèque inaccessible.

Si votre bureau se trouve au deuxième étage et qu'il n'y a pas d'ascenseur, songez à déplacer votre réunion à un endroit approprié au rez-de-chaussée.

17. Qu'est-ce qu'une offre active?

Une *offre active* est une manière proactive de dire au public que vos services sont à la disposition de tous et accessibles à tous. Par exemple, de nombreux ministères gouvernementaux ont un écriteau sur le comptoir qui dit :

« Avez-vous besoin d'aide à cause d'une incapacité? Nous pouvons vous fournir des renseignements et des services de différentes manières. N'hésitez pas à nous le demander. »

Toutes les publications devraient indiquer, avec les coordonnées de l'organisme : « Ce document est offert dans d'autres formats sur demande. » Le client peut demander une version imprimée en plus gros caractères, une version électronique ou que le document lui soit lu à haute voix.

18. Qu'entend-on par adaptation raisonnable aux termes du Code des droits de la personne et quel est le rapport avec le service à la clientèle?

Prendre des mesures d'adaptation raisonnable veut dire modifier une règle, une politique ou même un espace physique pour permettre de changer la manière dont les choses sont généralement faites. Avec un peu de flexibilité et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions permettant de répondre aux demandes d'adaptation. Dans la plupart des cas, les mesures d'adaptation sont simples et abordables.

Supposons par exemple que vous demandiez généralement aux gens d'attendre que leur numéro soit appelé avant de recevoir le service. Une adaptation raisonnable serait d'ajouter un indice visuel, par exemple d'afficher le numéro, pour les clients qui sont malentendants ou sourds.

L'adaptation raisonnable dans le service à la clientèle tient compte des besoins particuliers d'une ou de plusieurs personnes touchées par les barrières. Souvenez-vous de ce qui suit :

- (1) Une « **offre active** » informe le public de la possibilité de demander des documents en médias substituts ou de demander une adaptation pour pouvoir participer à un événement public. Si nécessaire, demandez plus de détails sur la façon dont les documents seront utilisés ou sur les adaptations requises.
- (2) Répondez rapidement à la demande. Si vous ne pouvez y répondre immédiatement, donnez une estimation du temps qu'il faudra pour y répondre.
- (3) Familiarisez le personnel aux ressources offertes au Manitoba en matière d'adaptation. Cliquez sur le lien suivant : www.AccessibilityMB.ca

19. Est-ce que mon organisme peut demander des frais pour répondre aux besoins spéciaux d'une personne handicapée?

Non. L'obligation de répondre de manière raisonnable aux besoins spéciaux exige que l'organisme assume la responsabilité de l'adaptation tant qu'elle ne lui cause pas une « contrainte excessive » (tant qu'elle n'est pas au-dessus de ses moyens financiers) ou qu'elle n'entraîne pas de risque sur le plan de la sécurité. Les désagréments et les coûts financiers ne constituent généralement pas une contrainte excessive. Si l'adaptation entraîne une contrainte excessive, d'autres solutions doivent malgré tout être explorées.

20. Puis-je demander que la personne de confiance paie des droits d'entrée?

Évitez d'imposer des droits d'entrée à une personne de confiance qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé, ou à accéder à des biens ou à des services. Vous pouvez demander au client handicapé de payer des droits d'entrée, mais n'imposez pas un coût additionnel pour la personne qui l'accompagne et rend possible sa participation. Si vous devez imposer des droits d'entrée à la personne de confiance, veuillez fournir un préavis du montant.

21. Que stipule la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle en ce qui concerne les animaux d'assistance?

Le Code des droits de la personne (Manitoba) définit un « animal d'assistance » comme étant un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci ». Selon la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, les organismes et entreprises doivent respecter le droit d'une personne accompagnée

d'un animal d'assistance d'entrer dans tout lieu où le public est admis. Les animaux d'assistance ne sont pas visés par les politiques interdisant les animaux.

22. Où puis-je trouver plus de ressources sur les animaux d'assistance?

Vous trouverez de l'information à ce sujet sur le site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba :

http://www.manitobahumanrights.ca/service_animal_info.htm

23. Comment puis-je organiser un événement d'une manière accessible?

- Trouvez un endroit accessible où tenir votre événement. Pensez aux transports en commun et au stationnement.
- Annoncez l'événement par des méthodes qui sont accessibles aux personnes handicapées.
- Ajoutez une note dans les avis au public et les formulaires d'inscription précisant que des mesures de soutien pour les personnes handicapées sont offertes sur demande. Le participant pourrait par exemple demander un siège dans la première rangée, une copie imprimée de la présentation ou un autre moyen lui permettant de participer pleinement à vos activités et services. Il pourrait aussi demander du sous-titrage ou l'interprétation en langage ASL.
- Utilisez une liste de vérification pour planifier votre événement accessible. Veuillez consulter la page Comprendre l'accessibilité (www.accessibilitymb.ca/understanding-accessibility.fr.html)

24. Que considère-t-on être un lieu ou endroit accessible?

Il est toujours préférable d'inspecter le lieu avant de le réserver pour votre événement. Inspectez l'accessibilité des toilettes, des entrées, des portes, du stationnement, etc. Vérifiez si les salles de réunion peuvent accueillir les fauteuils roulants, les animaux d'assistance, permettre le sous-titrage ou les interprètes gestuels. Fait-on des travaux à l'intérieur ou à l'extérieur qui pourraient nuire à l'accessibilité? Il est toujours bon de demander à un organisme local de personnes handicapées quelle est son expérience de l'endroit.

25. Est-ce que la conformité à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle protège mon organisme ou entreprise contre les plaintes liées aux droits de la personne?

Non. Bien que le fait de prendre des mesures d'inclusion proactives soit toujours un signe favorable de l'importance qu'un organisme accorde à la question, ces mesures n'éliminent pas la possibilité de discrimination aux termes du Code des droits de la personne (Manitoba), qui a préséance sur toutes les autres lois provinciales.